

## Avant-propos

|  |           |
|--|-----------|
| <b>A. Un livre sur le courrier électronique... pour quoi faire ?</b> | <b>9</b>  |
| 1. Un si bel outil   | 9         |
| 2. Une véritable plaie   | 10        |
| 3. S'organiser pour s'en sortir                                      | 11        |
| <b>B. Présentation de l'ouvrage</b>                                  | <b>11</b> |
| 1. Commencez par identifier le problème                              | 11        |
| 2. Ne soyez pas un problème !  | 12        |
| 3. Faites des émules   | 12        |
| 4. Maintenez votre messagerie en forme !                             | 12        |
| 5. La messagerie, c'est aussi une histoire de client                 | 12        |
| <br>   |           |
| Contre l'invasion de votre boîte mail : agissez !                    |           |
| <b>A. Établissez un diagnostic</b>                                   | <b>15</b> |
| 1. Qui sont les envahisseurs de votre boîte de réception ?           | 15        |
| a. Quels sont les problèmes posés par les e-mails reçus ?            | 15        |
| b. Les e-mails automatiques  | 16        |
| c. Les e-mails manuels   | 17        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2. Diagnostic : qui vous a écrit ?                           | 19        |
| a. Première étape : sélectionner un mois d'e-mail            | 20        |
| b. Deuxième étape : trier les expéditeurs par nom            | 20        |
| c. Troisième étape : établir un récapitulatif                | 21        |
| 3. Le petit plus d'Outlook                                   | 23        |
| a. Sélectionner un mois d'e-mail                             | 23        |
| b. Trier les expéditeurs par nom et établir le récapitulatif | 25        |
| <b>B. Définissez une méthodologie</b>                        | <b>27</b> |
| 1. Les trois boîtes  | 27        |
| a. Les e-mails pour action                                   | 27        |
| b. Les e-mails pour information                              | 28        |
| c. Les e-mails à archiver                                    | 28        |
| d. Organisez vos dossiers                                    | 29        |
| 2. Le traitement des messages                                | 30        |
| a. Définissez votre stratégie                                | 30        |
| b. Videz votre boîte de réception                            | 31        |
| c. La destruction des messages                               | 33        |
| 3. Les modes de tri alternatifs                              | 35        |
| 4. Le petit plus d'Outlook                                   | 36        |
| a. La boîte prioritaire                                      | 36        |

|  |           |
|--|-----------|
| b. Classez vos messages en quelques clics                  | 38        |
| c. Automatisez les actions répétitives                     | 43        |
| <b>C. Gérez vos listes</b>                                 | <b>47</b> |
| 1. Désabonnez-vous des listes et des lettres d'information | 47        |
| a. Les listes de diffusion                                 | 47        |
| b. Les lettres d'information                               | 48        |
| c. Les pourriels   | 49        |
| 2. "Routez" les listes sur une boîte dédiée                | 49        |
| a. La boîte dédiée   | 49        |
| b. Créez une boîte poubelle                                | 49        |
| <b>D. Changez vos habitudes</b>                            | <b>50</b> |
| 1. Soyez sobre avec les e-mails                            | 50        |
| a. Consultez votre messagerie deux fois par jour           | 50        |
| b. Le plus tard possible                                   | 52        |
| c. Coupez les notifications                                | 53        |
| d. Mise en œuvre sur Outlook                               | 54        |
| 2. Traitez les messages                                    | 59        |
| a. DDRDD   | 59        |
| b. MoSCoW  | 60        |
| 3. Soyez efficaces : parlez avec vos collègues             | 60        |

|   |           |
|---|-----------|
| a. La machine à café                        | 61        |
| b. Le téléphone                             | 61        |
| c. Les messageries instantanées             | 61        |
| <b>E. Mémento</b>                           | <b>62</b> |
| 1. Établissez un diagnostic                 | 62        |
| 2. Triez vos messages                       | 62        |
| 3. Visez la boîte de réception vide         | 63        |
| 4. Changez vos habitudes                    | 63        |
| 5. Traitez les messages immédiatement       | 63        |
| <br>  |           |
| Communiquez mieux par mail                  |           |
| <b>A. Rédigez des mails exploitables</b>    | <b>67</b> |
| 1. Approche écologique des e-mails          | 67        |
| a. Aperçu de la situation                   | 67        |
| b. Les errements du système                 | 68        |
| c. Un peu d'écologie                        | 69        |
| <b>B. Choisissez les bons destinataires</b> | <b>72</b> |
| 1. Lancer une conversation                  | 72        |

|  |           |
|--|-----------|
| a. Déterminez le but de votre message                    | 73        |
| b. Restreignez le nombre de destinataires                | 73        |
| c. Adaptez-vous au contexte                              | 75        |
| 2. Participer à une conversation à plusieurs             | 75        |
| a. Répondre à l'expéditeur seul                          | 75        |
| b. Répondre à tous                                       | 76        |
| c. Ajouter des participants                              | 76        |
| d. Supprimer des participants                            | 77        |
| 3. Transférer des e-mails                                | 77        |
| a. Le transfert et la confidentialité                    | 78        |
| b. Le transfert et la sécurité                           | 78        |
| c. Attention au volume des pièces jointes                | 78        |
| <b>C. Rédigez un contenu clair et précis</b>             | <b>80</b> |
| 1. Quel est le but de votre message ?                    | 80        |
| 2. Quelles informations pertinentes devez-vous aborder ? | 81        |
| 3. Une pièce jointe est-elle nécessaire ?                | 82        |
| <b>D. Choisissez un sujet pertinent</b>                  | <b>82</b> |
| 1. L'utilité du sujet                                    | 82        |
| 2. Définissez le sujet                                   | 83        |
| 3. Adaptez les sujets                                    | 83        |

- 4. Scindez les sujets qui dérivent 83
- 5. Le petit plus d'Outlook 84

## **E. Quelques astuces et règles d'usage**

**89**

- 1. Utilisez les groupes de contacts 89
- 2. Signez vos messages 93
- 3. Soignez votre langage, votre orthographe et la grammaire 97
- 4. Règles classiques d'usage 97

## **F. Prenez garde aux pièges**

**98**

- 1. La copie invisible 98
- 2. Le transfert indiscret 98
- 3. Le coup de sang regrettable 99
- 4. La pyramide aplatie 99

## Faites des émules

### **A. Approche écologique**

**103**

- 1. Propagez les bonnes pratiques 104
- 2. Progressez graduellement 104
- 3. Adaptez-vous au contexte 104

|  |            |
|--|------------|
| <b>B. Nouvelles habitudes en équipe</b>              | <b>105</b> |
| 1. Balisez le sujet                                  | 105        |
| a. Les limites du tri sur l'expéditeur               | 105        |
| b. Les balises de sujet                              | 107        |
| c. Mise en œuvre                                     | 108        |
| 2. Proscrivez autant que possible les pièces jointes | 109        |
| a. Le cloud  | 109        |
| b. Les dossiers partagés                             | 111        |
| c. Les portails de gestion de contenu                | 111        |
| 3. Les outils collaboratifs                          | 112        |
| a. Les messageries instantanées                      | 112        |
| b. Les outils de knowledge management                | 113        |
| c. Les outils de workflow                            | 114        |

## Maintenez votre boîte mail

|  |            |
|--|------------|
| <b>A. Sécurisez votre compte mail</b>        | <b>119</b> |
| 1. Votre mot de passe est-il sûr ?           | 119        |
| a. Utilisez un mot de passe fort             | 120        |
| b. Utilisez une phrase de passe              | 121        |
| c. Utilisez un gestionnaire de mots de passe |            |

|   |            |
|---|------------|
| d. Utilisez la double authentification                | 122        |
| e. À quoi sert un mot de passe ?                      | 123        |
| 2. Où sont vos e-mails ?                              | 124        |
| a. Les clients de messagerie                          | 124        |
| b. Les clouds   | 125        |
| c. Stocker soi-même ses e-mails                       | 125        |
| 3. Les redirections invisibles                        | 126        |
| 4. Les malwares                                       | 126        |
| a. Qu'est-ce qu'un malware ?                          | 127        |
| b. Comment se propagent-ils ?                         | 127        |
| c. Que faire en cas d'infection ?                     | 128        |
| <b>B. Vos e-mails sont-ils en sûreté ?</b>            | <b>129</b> |
| 1. Épurez ce qui est inutile                          | 129        |
| a. Épuration basée sur les dossiers                   | 129        |
| b. Épuration manuelle                                 | 129        |
| 2. Archivez ce dont vous aurez peut-être besoin       | 130        |
| a. Archives vivantes et archives mortes               | 130        |
| b. Principe d'archivage                               | 131        |
| c. L'épuration et l'archivage automatique sur Outlook | 132        |
| 3. Protégez ce qui vous sert                          | 132        |



|  |            |
|--|------------|
| a. Vous utilisez le protocole POP                      | 143        |
| b. Sauvegarde, quel que soit le protocole              | 144        |
|  | 145        |
| <br>   |            |
| Vous n'utilisez pas Outlook (2016 ou 2019)             |            |
| <b>A. Vous utilisez le Webmail Outlook.com</b>         | <b>151</b> |
| 1. Tour d'horizon                                      | 151        |
| 2. Mettre en place des règles dans Outlook.com         | 156        |
| a. Ajouter une règle complexe                          | 156        |
| b. Ajouter une règle de déplacement simple             | 159        |
| 3. Paramétrer les actions rapides                      | 160        |
| <br>   |            |
| <b>B. Vous préférez Thunderbird</b>                    | <b>162</b> |
| 1. Qu'est-ce que Thunderbird ?                         | 162        |
| 2. Gérez efficacement vos mails avec Thunderbird       | 163        |
| a. Diagnostic des courriers reçus                      | 163        |
| b. Mettre en place un tri automatique avec Thunderbird | 167        |
| <br>   |            |
| <b>C. Vous adorez Gmail</b>                            | <b>170</b> |
| 1. Qu'est-ce que Gmail ?                               | 170        |
| 2. Gérez efficacement vos mails avec Gmail             | 170        |

|   |            |
|---|------------|
| a. Diagnostic des courriers reçus                 | 170        |
| b. Mise en place des filtres                      | 171        |
| <b>D. Sur votre mobile vous utilisez BlueMail</b> | <b>174</b> |
| 1. Qu'est-ce que BlueMail ?                       | 174        |
| 2. Un peu plus d'efficacité avec BlueMail         | 175        |
| a. Les reports de mails                           | 175        |
| b. Les clusters                                   | 177        |
| <br>  |            |
| Index   | 179        |